

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena apabila kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen tidak akan puas. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan oleh perusahaan.

Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan mereka akan membeli ulang dan memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik dengan produk tersebut. Kualitas mempunyai dampak langsung terhadap prestasi produk atau jasa dan kepuasan konsumen atau pelanggan, sehingga semakin puas konsumen atau pelanggan maka kualitas pelayanan pada suatu perusahaan akan semakin baik pula atau berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. (Firdian, 2012)

Kepuasan konsumen atau pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kepentingan atau hasil yang dirasakan oleh konsumen / pelanggan. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggannya (Suwandi, 2011 dikutip oleh Firdian, 2012).

Persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia otomotif khususnya produk sepeda motor karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia

yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula.



Gambar 1.1 Bengkel Reski Motor Pekanbaru

Berdasarkan Gambar 1.1 kondisi Bengkel Reski Motor Pekanbaru bisa dilihat dari gambar di atas spart part yang kurang lengkap dan terdapat motor balap di bengkel jadi konsumen yang masuk kebengkel kurang berminat untuk servis dan di tambah pula motor balap banyak parkir di bengkel menjadikan konsumen pada takut untuk masuk ke Bengkel Reski Motor.



Gambar 1.2 Bengkel Reski Motor Pekanbaru

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat Bengkel Reski Motor Pekanbaru sepi konsumen, bisa di lihat pada gambar mekanik sedang asik memainkan rangka sepeda motor sambil merokok.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel Reski Motor Bulan Juli 2016 – Desember 2016

Bulan	Jumlah Pelanggan
Juli	122
Agustus	110
September	98
Oktober	90
November	78
Desember	66
Jumlah	564

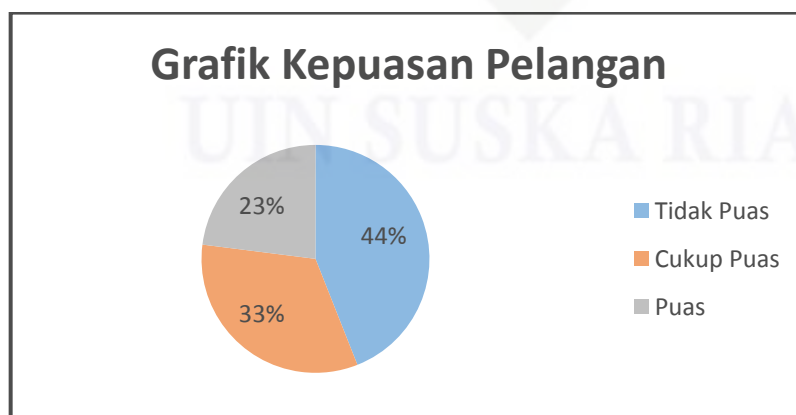
(Sumber: Bengkel Reski Motor Pekanbaru 2016)

Berdasarkan jumlah pelanggan maka dapat dihitung rata-rata 4 motor/hari sehingga pendapatan Bengkel Motor Reski hanya mampu mencapai biaya operasional, sedangkan biaya pengembangan Bengkel Reski Motor tidak dapat dialokasikan.

Bengkel Reski Motor adalah salah satu usaha bengkel motor dan penjualan *spare part* yang sedang berkembang di Kota Pekanbaru. Usaha ini mengandalkan hasil kerja yang baik. Bengkel Reski Motor ini beralamat Jalan Palapa Labuh Baru Timur Pekanbaru-Riau.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Reski Motor pada penelitian ini juga dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan permasalahan yang dihadapi bagian Bengkel Reski Motor.

Kuesioner pendahuluan disebarkan sebanyak 15 kuesioner kepada pelanggan di Bengkel Reski Motor. Adapun hasil kuesioner pendahuluan yang disebarkan dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Diagram Hasil Kuesioner Pendahuluan

Dari Gambar 1.3 dapat di lihat bahwa 44% pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Reski Motor dan 33% pelanggan yang merasa cukup puas dengan pelayanan Bengkel Reski Motor, 23% pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Reski Motor. Untuk itu Bengkel Reski Motor harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan merasa puas.

Metode *Servqual* (*Service Quality*) dan akan membantu pihak Bengkel Reski Motor untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi dan harapannya, sehingga diharapkan analisis ini mampu memberikan masukan yang tepat bagi Bengkel Reski Motor untuk pengembangan kualitas layanan, sehingga pelanggan merasa puas akan layanan yang diberikan Bengkel Reski Motor.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Bengkel Reski Motor dengan menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menemukan faktor-faktor permasalahan yang mempengaruhi dan juga memahami penilaian konsumen terhadap pelayanan Bengkel Reski Motor.
2. Menganalisis tingkat pelayanan Bengkel Reski Motor berdasarkan persepsi kedatangan pelanggan menggunakan skor *SERVQUAL*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat melihat persepsi konsumen di Bengkel Reski Motor dalam menilai kualitas mutu pelayanan fasilitas dan jasa yang diberikan Bengkel Reski Motor.

2. Dapat dipergunakan sebagai rekomendasi pengambilan keputusan Bengkel Reski Motor dalam peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat / konsumen Bengkel Reski Motor.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih mengarah pada latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka diperlukan batasan-batasan masalah guna membatasi ruang lingkup penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Pengambilan data dilakukan di Bengkel Reski Motor Pekanbaru.
2. Penilaian kinerja Bengkel Reski Motor Pekanbaru difokuskan pada *sparepart* dan mekanik.
3. Dalam pengolahan data, peneliti tidak membahas mengenai anggaran biaya.

1.6 Posisi Penelitian

Adapun posisi penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

Nama	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Tahun
Angga Dwi Sugirahardja	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Servqual</i> “ Studi Kasus Pada Pusat Oleh Oleh HarumManis”	Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan.	Servqual	2014
Niken Parwati	Usulan peningkatan kualitas pelayanan PT. X dengan model <i>servqua</i> l dan <i>kano</i>	Mengidentifikasi kriteria kualitas pelayanan yang diinginkan oleh karyawan dan pelanggan berdasarkan <i>Kano</i> dan <i>Servqual</i> .	<i>Servqual</i>	2011
Rudy Gunawan	Analisis pelayanan jasa Bengkel Reski Motor Pekanbaru menggunakan metode <i>servqual</i>	Menganalisis tingkat pelayanan Bengkel Reski Motor Pekanbaru berdasarkan persepsi Konsumen menggunakan skor SERVQUAL	Servqual	2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian tugas akhir dengan judul “ANALISIS PELAYANAN JASA BENGKEL RESKI MOTOR PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*” Dibagi dalam enam bab dan dalam setiap bab dibagi lagi dalam sub-sub bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijabarkan teori-teori dan beberapa konsep yang berkaitan dengan penelitian serta metode-metode dari permasalahan yang ada sebagai landasan penulisan, pengolahan data, maupun dalam analisis dan pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi obyek penelitian yang dilakukan dan kerangka penelitian yang menggambarkan bentuk penelitian yang dilakukan serta langkah-langkah yang diambil dalam pemecahan permasalahan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menguraikan tentang penyajian dan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian akan dibahas untuk mendapatkan solusi terbaik.

BAB V ANALISA

Bab ini berisikan mengenai analisa dari pengolahan data yang telah diperoleh.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang dikemukakan dari hasil analisis dan pemecahan masalah.